

SPECIALIST CONSTATARE DAUNE NON AUTO

*Profil ocupațional**

I. DESCRIEREA OCUPAȚIEI

Specialistul constatare daune non auto este o persoană independentă profesional, externă sau în cadrul unui asigurator, cu atribuții de constatare și evaluare a daunelor non auto.

Specialiștii constatare daune non auto dispun de:

- cunoștințele și aptitudinile necesare domeniului constatării daunelor non auto;
- o bună înțelegere generală și specifică a legislației aplicabile domeniului asigurărilor;
- o bună înțelegere a legislației referitoare la protecția consumatorilor;
- o bună înțelegere a legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

Specialistul constatare daune non auto desfășoară activități aferente constatării și dimensionării prejudiciilor produse bunului asigurat, în concordanță cu legislația și prevederile contractuale aplicabile fiecărui caz în parte.

II. COMPETENȚE DE BAZĂ

1. Aplică prevederile legislative și contractuale specifice activității de constatare a daunelor;
2. Aplică metode de identificare și evaluare a prejudiciilor;
3. Consemnează prejudiciile constatate în procesul-verbal de constatare și gestionează documentele specifice activității desfășurate;
4. Propune soluțiile pentru limitarea și reducerea prejudiciilor;
5. Estimează rezerva de daune inițială, cu respectarea prevederilor legale și contractuale aplicabile în vigoare;
6. Transmite constatările și recomandările referitoare la necesitatea efectuării unor investigații cu privire la producerea riscului asigurat;
7. Utilizează mijloacele tehnologiei informației și comunicațiilor pentru colectarea, păstrarea și prelucrarea datelor;
8. Furnizează informații corecte, complete, exacte și clare cu privire la natura serviciilor prestate;
9. Gestionează și evită eventualele conflicte apărute în legătură cu activitatea sa în cadrul procesului de constatare a prejudiciilor;

Prezentul profil ocupațional a fost dezvoltat cu sprijinul PĂVĂLAȘCU RISK CONSULTANTS SRL, conform contract de sponsorizare.

Avizat de către Consiliul Științific al ISF la data de 02.06.2021

10. Comunică cu toate părțile implicate și interesate în soluționarea dosarului de daună.

III. RESPONSABILITĂȚI SECUNDARE

- 1) Verifică documentele prezentate la constatarea prejudiciului produs bunului asigurat și solicită documente și/sau date suplimentare pentru completarea dosarului de daună;
- 2) Aplică procedurile societății în tratarea situațiilor care ridică suspiciuni de fraudă;
- 3) Furnizează informații complete și documentate în vederea formulării răspunsurilor la solicitări, sesizări și reclamații primite de la petenți în legătură cu activitatea prestată;
- 4) Respectă termenele stabilite prin procedurile companiei, coroborate cu prevederile legislative și contractuale, în vigoare, aplicabile cazului în legătură cu activitatea de constatare a prejudiciilor produse și soluționarea dosarului de daune;
- 5) Păstrează confidențialitatea datelor care au legătură, directă sau indirectă, cu serviciile prestate;
- 6) Utilizează datele și informațiile, în legătură cu activitatea prestată, fără urmărirea obținerii unor avantaje nejustificate de natură financiară, materială sau de altă natură;
- 7) Respectă atât prevederile din domeniul securității și sănătății în muncă precum și cele privind situațiile de urgență;
- 8) Evită potențialele conflicte de interese.

IV. CONTEXTUL MUNCII

Specialistul constatare daune non auto lucrează atât individual cât și în echipă, în spații deschise (pe teren, la locul producerii riscului asigurat) precum și în spații închise (birouri/camere), într-un mediu sigur și controlat. Efectuează deplasări pe teren, atunci când este cazul. Poate fi necesară purtarea de echipament de protecție în locațiile în care se realizează constatarea prejudiciilor.

Programul de lucru poate presupune și un orar flexibil.

V. NIVELUL DE EDUCAȚIE ȘI CALIFICARE

- De bază: minim studii medii, atestate cu Diplomă de bacalaureat;
- De specialitate: pregătire profesională în domeniul constatării daunelor, sectorul asigurări și/sau reasigurări.

VI. CUNOȘTINȚE ȘI DEPRINDERI

- Cunoașterea legislației naționale aplicabilă domeniului asigurărilor, specifică activității de constatare a daunelor;
- Cunoașterea principiilor de bază din asigurari, inclusiv dar nelimitându-se la cauza proxima, interesul asigurabil, subrogare, contribuție;

Prezentul profil ocupational a fost dezvoltat cu sprijinul PĂVĂLAȘCU RISK CONSULTANTS SRL, conform contract de sponsorizare.

Avizat de către Consiliul Științific al ISF la data de 02.06.2021

- Cunoașterea și aplicarea metodelor de investigare și evaluare a prejudiciilor;
- Cunoașterea și aplicarea metodelor de limitare și reducere a prejudiciilor;
- Aplicarea prevederilor contractului de asigurare privind riscurile asigurate, excluderi, limitele de asigurare, franșizele în cazul investigat;
- Utilizarea aplicațiilor IT în gestionarea dosarelor de daună și în stabilirea soluțiilor de readucere a bunului la starea anterioară producerii riscului asigurat astfel încât acestea să fie conforme cu recomandările producătorilor/constructorilor și cu alte normative specifice de reparație;
- Cunoașterea și aplicarea legislației privind protecția consumatorilor, a prelucrării datelor cu caracter personal, a prevenirii și combaterii fenomenului de spălare a banilor și a finanțării terorismului prin intermediul pieței asigurărilor.

VII. ATITUDINI/CAPACITĂȚI PROFESIONALE

- Integritate;
- Demnitate;
- Obiectivitate;
- Amabilitate;
- Adaptabilitate;
- Discreție;
- Diplomatie;
- Imparțialitate;
- Atitudine respectuoasă;
- Vigilență;
- Spirit de observație;
- Atitudine proactivă;
- Spirit inovativ;
- Flexibilitate;
- Spirit de echipă;
- Orientare către client;
- Eficiență și organizare;
- Abilități de comunicare eficientă verbală, non-verbală și paraverbală;
- Capacitate de analiză și sinteză;
- Capacitate de decizie;
- Abilități de management al conflictelor.

VIII. OCUPAȚII ÎNRUDITE

- Lichidator daune;

Prezentul profil ocupational a fost dezvoltat cu sprijinul PĂVĂLAȘCU RISK CONSULTANTS SRL, conform contract de sponsorizare.

Avizat de către Consiliul Științific al ISF la data de 02.06.2021

- Inspector de specialitate daune.